直接调查

3.1 申诉专员自一九九四年起获《申诉专员条例》第7(1)条第(ii)段授权，可以主动进行直接调查(「直查」)。申诉专员因此拥有决定权，尽管在没有任何投诉的情况下，仍可以审研有需要检讨的行政制度、程序或措施，并提出改善建议。本人十分重视这项直查的职能，因为可使本署能够从更宏观的角度，就重大问题展开独立的调查，以及审研那些影响广大市民的制度上的流弊。

3.2 本署于不久前委托政府统计处进行了一项意见调查，结果显示只有小部分市民知道本署有权进行直查（参见***第七章***有关***主题性住户统计调查***的章节）。我们会在日后的推广工作加强宣传本署的这项职能。

进行直查的目的

3.3 本署进行直查的目的在于：

(a) 彻底跟进调查个别投诉亦不能解决的关于制度上的各项问题；

(b) 预防可能出现的投诉，而及早消除问题；以及

(c) 针对某些相信或怀疑是引致投诉的根源。

3.4 我们希望藉着进行直查，能够改善公共行政的质素，以及促进问责精神。这亦有助政府了解现时知识及要求日高的市民，回应他们的诉求和期望。

选定直查项目

3.5 本署有一个常设的小组委员会，专责选定及监察直查项目，审议过程十分严谨。小组委员会由副申诉专员主持，两位助理申诉专员和直查组的成员均会参与审议过程。

3.6 本署决定进行直查，可能是由于政府推出新政策或修订了某些政策，或是发生了一些备受关注的问题，又或是市民屡次就某些事情向本人投诉。直查项目通常是：

- 关乎社会的利益、诉求或期望；
- 不可以在法庭或审裁处解决；
- 涉及广泛的层面或广受市民关注的事项；以及
- 并非另有机构正在调查或研究的事项。

直查的方法

3.7 本署设有一个专责直查工作的小组。虽然我们在直查方面的法定权力与调查投诉的权力相若，不过直查一般较为全面，调查的范围亦较广泛。除了知会有关机构外，本署在展开直查之前亦会先作宣布，邀请有关的业界人士和市民提供意见。然而，就个别投诉而进行的调查则因为受保密条文的限制，与此截然不同。此外，本署亦会联络我们相信能够就直查事项提供资料或意见的人士和机构。

3.8 在正式展开直查之前，我们可能先评审有关的事项。为此，我们会透过各种途径，收集公开的资料，例如年报及网页、相关的法例和传媒的报道等。我们亦会向所涉机构直接索取资料。假如初步研究显示有需要进一步审研，申诉专员会在公布进行直查之前，正式通知有关机构的首长。若初步审研显示并无严重行政失当，本署亦会把审研结果告知有关机构，并拟备一份直查审研报告，当中载有本署的观察所得及建议。这些报告存放在本署的资源中心，供市民查阅。

直接调查

过去的直查工作

3.9　自一九九四年获授权进行直查以来，本署已完成共46项直查，并提出了628项建议。已完成的直查一览表载于**附件6**。我们要求所涉机构在调查完成后六个月内汇报有关落实本署建议的进度，并会继续监察，直至有关建议全部落实为止。

3.10　过去五年，本署进行了共23项直查：

图表3.1

过去五年进行的直查数目

1999 / 2000年度	3
2000 / 01年度	5
2001 / 02年度	4
2002 / 03年度	6
2003 / 04年度	5

3.11　在本年度内，除进行五项直查外，本署亦完成了五项直查审研工作（参见**图表3.4**）。

图表3.2

本年度公布的直接调查报告

2003年5月22日	根据《教育条例》推行普及基础教育的情况
2003年7月2日	综合电话查询中心的运作
2003年11月14日	民政事务总署在大厦管理及维修方面为业主和业主立案法团提供的协助
2003年12月18日	防止滥用综合社会保障援助计划的机制
2004年3月4日	香港考试及评核局如何妥善保管考试答卷

图表3.3

正在进行的直接调查

宣布日期	调查事项
2003年11月14日	政府当局对新界豁免管制屋宇违例建筑工程所采取的执法行动
2003年11月14日	教育统筹局在二零零三／零四年度为资助小学超额教师所作的安排
2003年12月18日	政府当局就《建筑物管理条例》所采取的执法行动

图表3.4

已完成的直查审研报告

完成日期	审研事项
2003年6月13日	处理有关涉及政府车辆的交通意外索偿个案的安排
2003年9月4日	监管非专利巴士（居民巴士服务）在运作上有否遵守持牌条件的情况
2003年9月19日	对道路工程车辆运作的监管
2003年10月24日	临时关闭公众泳池的行政安排
2003年12月18日	有关处理对电视广告的投诉的机制

3.12　在调查的过程中，所涉机构一般都相当合作。毕竟，我们的目的是协助这些机构改进行政体制、运作程序和工作方法，以改善公共行政。